

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian Tugas Akhir yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Customer Service Operasional di KPPN Malang” dilaksanakan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Malang yang terletak di Jl. Merdeka Selatan No.1-2, Kiduldalem, Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur 65119 No telp (0342) 814072.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penulisan Tugas Akhir ini bersifat deskriptif kualitatif yaitu mendeskripsikan atau menginformasikan secara jelas informasi – informasi yang diperoleh yang berasal dari kuisioner yang dibagikan. Penelitian ini hanya menggambarkan sesuai dengan masalah – masalah yang di teliti.

C. Objek Penelitian

Populasi dalam penelitian Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Customer Service Operasional di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Malang adalah keseluruhan satker/instansi yang dilayani di wilayah KPPN Malang. Sedangkan sampel dalam penelitian ini ditentukan hanya 30 staff satker yang bertugas mengurus keuangan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Malang.

D. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data yang dikumpulkan, diolah dan disajikan oleh peneliti. Dalam pengumpulan data ini penulis mengadakan pengamatan dan pemantauan langsung di KPPN Malang.

2. Data Sekunder

Data yang dikumpulkan, diolah, dan disajikan oleh pihak lain yang biasanya dalam bentuk publikasi atau jurnal.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuisioner

Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan yang kemudian dibagikan kepada satker-satker KPPN Malang. Dengan karakteristik batasan umur, jenis kelamin, dan status pekerjaan yang diambil sebanyak 30 satker. Dengan rincian 15 pria dan 15 wanita.

2. Dokumentasi

Metode pengumpulan data melalui dokumen – dokumen yang ada pada instansi, misalnya : buku, internet, arsip – arsip perusahaan, selebaran.

F. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data merupakan suatu langkah yang paling penting dalam menyusun laporan tugas akhir ini, karena analisa data berfungsi untuk menyimpulkan hasil penelitian. Teknik analisa data yang digunakan penelitian ini adalah dengan metode kuisioner (angket), pengamatan langsung

(observasi), dan memperoleh informasi tentang kepuasan pelanggan terhadap pelayanan CSO di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara. Adapun jumlah sampel yang dijadikan koresponden dalam penelitian ini sejumlah 30 satker dengan pilihan SS(sangat setuju), S (setuju), N (Netral), TS (tidak setuju) dan STS (sangat tidak setuju).

